

ESTUDO SOBRE INDICADORES DE DESEMPENHO EM PLATAFORMAS DE MARKETPLACES E E- COMMERCE: COM ENFOQUE NO MERCADO LIVRE, AMAZON E SHOPEE

Rafaela Mendes Pereira e Cristina Corrêa de Oliveira

Resumo

O artigo aborda a importância das mudanças tecnológicas nas organizações que permitem ganhos de eficiência, atendimento ao cliente, tomada de decisões rápidas e acompanhamento do estoque. Com a globalização e a exigência dos consumidores por qualidade e rapidez no serviço prestado, é fundamental utilizar indicadores de desempenho para garantir entregas rápidas e eficientes para fidelizar o cliente. O objetivo do trabalho é investigar quais são os indicadores de desempenho mais importantes para o atendimento de pedidos nos *e-commerces* e *marketplaces* atualmente, visando ajudar as empresas a se adequar às demandas do mercado e manter uma boa reputação nas principais plataformas. Para isso, foi realizado um levantamento bibliográfico acerca do tema do artigo científico. Os resultados possibilitam demonstrar que, levando em consideração os indicadores de desempenho, as plataformas de *marketplaces* podem adotar estratégias diferentes para satisfazer seus consumidores.

Palavras-chave: Marketplace, E-Commerce, Indicadores, Desempenho, Reputação, Tecnologia.

Texto Completo: <https://drive.google.com/file/d/1PAT4kInMeifQBLHwWLQHyq85zpLkYyyS/view>

Revisão #1

Criado Thu, Sep 19, 2024 12:56 PM por Cristina Corrêa de Oliveira

Atualizado Wed, Sep 25, 2024 8:04 PM por Cristina Corrêa de Oliveira